



# Die 10 Prozessmanagement Gebote

1. **Information statt Papier bewegen**  
Wann immer möglich, erfassen, speichern, übermitteln und publizieren Sie Informationen nicht auf Papier sondern elektronisch.
2. **Daten einmal erfassen und mehrfach verwenden**  
Für die Mehrfachverwendung von Daten müssen Sie den Kontext bei der Erfassung berücksichtigen. Daten ohne Kontext werden nie zu Informationen.
3. **Prozesse werden durch Rollen ausgeführt und nicht von Abteilungen**  
Um in Prozessen zu denken, müssen Sie in Aufgaben denken, die zeitgleich oder nacheinander ausgeführt werden.
4. **Hinter jedem Formular steckt ein Prozess**  
Überlegen Sie, welche Aktion zuvor notwendig ist und danach notwendig sein wird um die Anforderung der Klienten [Kunden] zu erfüllen. Die Gesamtbetrachtung ist der Prozess.
5. **Die meisten Daten sind vorhanden**  
Sie können davon ausgehen, dass die meisten Daten bereits erfasst wurden. Klären Sie, wo diese Daten vorhanden sind und wie eine Referenz zwischen den Daten geschaffen werden kann.
6. **Den Prozess vom Ende her denken**  
Am Ende eines Prozess steht ein gewünschtes Ergebnis. Definieren Sie genau wie dieses Ergebnis aussehen soll um einen möglichst einfachen Weg zur Umsetzung zu finden.
7. **Kundennutzen geht vor Eigennutzen**  
Stellen Sie den Nutzen (= das Endergebnis) für den Kunden in den Vordergrund. Handeln Sie möglichst einfach und effizient um das Endergebnis zu erreichen.
8. **Daten erfassen. Informationen teilen. Wissen nutzen.**  
Mit dieser Dreifaltigkeit im Prozessmanagement ermöglichen Sie einen reibungslosen und effizienten Ablauf in der Organisation und schaffen eine Basis für die Steigerung Ihres Mehrwerts.
9. **Prozessverantwortung geht vor Abteilungsverantwortung**  
Prozessverantwortliche sind für die reibungslose Durchführung eines Prozesses (von Anfang bis Ende) verantwortlich und haben ein funktionales Durchgriffsrecht auf alle Prozessmitwirkende.
10. **Bei jeder Schnittstelle erfolgt Kommunikation**  
Jede Schnittstelle erfordert einen Daten- oder Informationsaustausch mit internen oder externen Quellen um den Prozess am Laufen zu halten.